

**ANALISIS KOMPARATIF WORD OF MOUTH,  
VARIASI PRODUK DAN MINAT BELI PADA  
KONSUMEN UMKM KUELEKER ITS DAN  
UMKM KUE LEKER 45**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :**

**ANASTASYA AMANDA YUSTANTI**

**1121900006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2023**

**ANALISIS KOMPARATIF *WORD OF MOUTH*,  
VARIASI PRODUK DAN MINAT BELI PADA  
KONSUMEN UMKM KUELEKER ITS DAN UMKM  
KUE LEKER 45**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Administrasi Bisnis**



**Disusun Oleh :  
ANASTASYA AMANDA YUSTANTI  
NBI : 1121900006**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2023**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

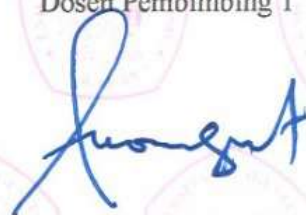
Nama : Anastasya Amanda Yustanti  
NBI : 112190006  
Judul : Analisis Komparatif Word of Mouth, Variasi Produk, Minat Beli  
pada konsumen UMKM Kue Leker ITS dan UMKM Kue Leker 45

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
NIDN : 0701016301

Surabaya, 06 Juli 2023  
Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing 1



Dr. IGN. Anom Maruta, M.M.  
NIDN : 0726066001

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

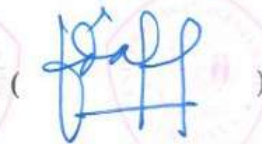
1. Dr.IGN.Anom Maruta, M.M.  
Ketua

(  )

2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.  
Anggota

(  )

3. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M  
Anggota

(  )

Mengesahkan  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P.

NIDN : 0701016301

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Anastasya Amanda Yustanti

NBI : 1121900005

Program Studi : Administrasi Bisnis

Judul Skripsi : Analisis Komparatif *Word Of Mouth*, Variasi Produk Dan Minat Beli Pada Konsumen UMKM Kue Leker Its Dan Umkm Kue Leker 45.

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengabil, mengutip atau menulis Sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 17 Juni 2023

Yang membuat Pervataan

Anas:  anti  




**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anastasya Amanda Yustanti  
NIM : 1121900006  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**ANALISIS KOMPARATIF WORD OF MOUTH, VARIASI PRODUK  
DAN MINAT BELI PADA KONSUMEN UMKM KUELEKER ITS DAN  
UMKM KUE LEKER 45**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada Tanggal : 07 July 2023

Yang Menyatakan



(Anastasya Amanda Yustanti)

## ABSTRAK

Usaha kue leker di Kota Surabaya mempunyai prospek yang cukup bagus untuk dikembangkan mengingat iklim usaha kuliner di Kota Surabaya semakin menjanjikan. Usaha kue leker tersebar di Kota Surabaya salah satunya adalah UMKM leker 45 yang berada di darmo permai timur XII kecamatan dukuhpakis dan UMKM leker ITS yang berada jalan galaksi klampis utara. Kedua UMKM ini berkeinginan mengangkat kue leker sebagai kue tradisional yang berkelas, yang dapat disejajarkan dengan jajanan lain yang telah memiliki nama di pasaran. Kedua UMKM leker tersebut menjadi UMKM mitra dalam kegiatan pengabdian ini. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap kedua tempat tersebut yaitu UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS. Bahwa minat pembelian konsumen di kedua tempat tersebut menunjukkan bahwa konsumen memiliki antusias yang sangat tinggi terhadap pembelian kue leker di kedua objek tersebut, namun penjual Kue Leker di kedua objek tersebut belum mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian kue leker di kedua objek tersebut. Metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan penelitian komparatif. Dalam penelitian ini penulis akan berusaha mengkomparasikan beberapa variabel yang menjadi fokus amatan yaitu variabel *Word of Mouth*, Variasi Produk dan Minat Beli. Berdasarkan hasil analisis komparasi menggunakan uji Independent T test pada variabel *Word of Mouth*, menunjukan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  diterima, yang artinya ada Perbedaan yang signifikan pada Konsumen UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS. sedangkan Variabel Variasi Produk dan Minat Beli menunjukan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak ada perbedaan yang signifikan pada Konsumen UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS . untuk pemilik usaha UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS lebih mempertahankan kualitas produk dan tampilan, karna sebagian besar konsumen baik di UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS membeli produk kue leker karna produk tersebut memiliki kualitas dan tampilan yang menggugah selera.

*Kata Kunci : Word of Mouth, Variasi Produk, Minat Beli*

## **ABSTRACT**

*The leker cake business in Surabaya City has a pretty good prospect to be developed considering the culinary business climate in Surabaya City is increasingly promising. The leker cake business is spread in the city of Surabaya, one of which is the leker 45 MSMEs located in Darmo Permai Timur XII, Dukuhpakis District, and the ITS leker MSMEs located on the north klampis galaxy road. These two MSMEs want to raise leker cakes as classy traditional cakes, which can be compared with other snacks that already have a name in the market. The two leker MSMEs became partner MSMEs in this service activity. Based on preliminary studies that have been conducted by researchers on the two places, namely UMKM Kue Leker 45 and UMKM Kue Leker ITS. That consumer purchase interest in both places shows that consumers have a very high enthusiasm for purchasing leker cakes in both objects, but sellers of leker cakes in both objects do not know the factors that influence consumers to buy leker cakes in both objects. The quantitative research method in this study uses comparative research. In this study, the author will try to compare several variables that are the focus of observation, namely Word of Mouth variables, Product Variations and Buying Interest. Based on the results of comparative analysis using the Independent T test on the Word of Mouth variable, it shows that  $H_0$  is accepted and  $H_a$  is accepted, which means there is a significant difference in MSME Consumers of Kue Leker 45 and MSMEs Kue Leker ITS. while the Variables of Product Variation and Buying Interest show that  $H_0$  is accepted and  $H_a$  rejected, meaning that there is no significant difference in MSME Consumers Kue Leker 45 and MSMEs Kue Leker ITS. for MSME business owners Kue Leker 45 and MSMEs Kue Leker ITS better maintain product quality and appearance, because most consumers both in MSMEs Kue Leker 45 and MSMEs Kue Leker ITS buy leker cake products because these products have quality and appetizing appearance.*

*Keywords: Word of Mouth, Product Variation, Buying Interest*



## KATA PENGANTAR

Segala syukur dan puji hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya dan Kemurahan serta Kasih Setia yang besar dan keluarga saya atas dukungan mereka yang tak ada habisnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa orang di sini Sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya yang berjudul “ANALISIS KOMPARATIF WORD OF MOUTH, VARIASI PRODUK DAN MINAT BELI PADA KONSUMEN UMKM KUE LEKER ITS DAN UMKM KUE LEKER 45”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis Skripsi menyadari kelancaran dalam proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari dukungan secara langsung, bimbingan, saran serta doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis banyak berterima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang sudah memberi kekuatan, kelancaran serta kesehatan sehingga bisa menulis skripsi ini dengan lancar.
2. Untuk Mami saya Tercinta, Debora Nanik Fatona yang sudah bersama Tuhan Yesus di Sorga terima kasih Banyak.
3. Untuk Papi saya Imanuel Suparman, yang memberikan dukungan serta support financial untuk saya.
4. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, M.M. Selaku Kaprodi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politi
6. Dr.IGN. Anom Maruta, M.M Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.
7. Dra. Sri Andayani, M.M. Selaku Dosen Pembimbing dua yang telah memberikan arahan, masukan dan bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
9. Para Staff tata usaha yang telah meberikan bantuan dalam proses administrasi dan juga memberikan informasi kepada peneliti selama ini.
10. Untuk teman-teman seangkatan khususnya Adbis Sore 2019 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas bantuannya selama proses penyusunan skripsi. ‘
11. Untuk sahabat saya Caroline, Regina, Karina, Sharen, Sasmita yang sudah mendukung saya serta memberikan doa kepada saya.
12. Untuk Team Huru Hara Imam, Catur, Tara Terima Kasih karena sudah membantu, mencari Huru Hara setiap harinya dan menghibur saya dikala saya

sedang mengerjakan Skripsi ini,dan terima kasih selalu ada untuk satu sama lain.

- 13.Untuk Oca terima kasih karna telah mendengarkan keluh kesah saya,overthinking saya selama saya mengerjakan skripsi ini,dan terima kasih untuk dukungan serta selalu ada disaat apapun keadaan saya.
- 14.Untuk Bella Callista Gloria terima kasih karena telah meminjamkan kosnya yang sudah menjadi rumah ke dua untuk saya dan wifinya untuk kelancaran saya mengerjakan Skripsi ini.
- 15.Untuk Koko Mekel Terima Kasih karna sudah sering mengajak saya healing ketika saya dikejar deadline Skripsi ini.
- 16.Untuk Elanda Dwi Putra,Terima kasih karna kamu aku jadi galau dan akhirnya memutuskan untuk mengerjakan skripsi ini jalur patah hati.
- 17.Untuk Uwa Terima Kasih sudah mensupport serta menstabilkan mental saya disaat semua keluarga tidak ada yang mensupport.
- 18.Untuk Pacar Saya MARK LEE NCT,Terima kasih sudah menjadi motivator ketika saya lelah dengan keadaan dan terima kasih sudah meminjamkan kata” indahya yaitu, “Aku tidak akan lagi melaju dengan kecepatan penuh. Sebaliknya, aku hanya akan berjalan perlahan, menikmati setiap langkah dari perjalanan. Dengan kecepatanku sendiri, mengikuti ritmeku sendiri.”
- 19.Untuk Diriku Sendiri,Terima Kasih karna sudah berjuang dan bertahan ditengah badainya kehidupan,dan terima kasih sudah mau menyelesaikan skripsi ini dengan baik walaupun dengan jam tidur yang berantakan serta lupa untuk menutrisi badan dengan baik.Sekali lagi Terima Kasih ya AKU.  
PROUD OF ME AS OLWESSSSSSSS

Akhir kata, semoga Tuhan Yesus Kristus memberikan yang terbaik dan memberkati semua pihak yang telah membantu saya serta mendukung saya, sehingga skripsi ini dapat saya selesaikan dengan tepat waktu. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang disebabkan kelalaian dan keterbatasan waktu, oleh sebab itu peneliti mohon maaf apabila terjadi kesalahan atau kekurangan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta wawasan bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan

Surabaya,14 Juni 2023

Penulis

Anastasya Amanda Yustanti

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi.....	iii
Halaman Pernyataan Keaslian.....	iv
Halaman Pernyataan Publikasi.....	v
Abstrak.....	vi
<i>Abstract</i> .....	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori .....	16
2.2.1 Manajemen Pemasaran.....	16
2.2.2 Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ) .....	18
2.2.3 <i>Word of Mouth</i> .....	22
2.2.4 Variasi Produk.....	24
2.2.5 Minat Beli.....	25
2.3 Definisi Konsep .....	30
2.3.1 <i>Word of Mouth</i> .....	30
2.3.2 Variasi Produk.....	30
2.3.3 Minat Beli.....	31
2.4 Definisi Operasional .....	31
2.4.1 Indikator <i>Word of Mouth</i> .....	31
2.4.2 Indikator Variasi Produk .....	31
2.4.3 Indikator Minat Beli .....	32
2.5 Pola Perbedaan Antar Variabel.....	32
2.6 Kerangka Berpikir .....	33
2.7 Hipotesis .....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Rancangan Penelitian .....	35

3.2	Populasi dan Sampel.....	36
3.2.1	Populasi .....	36
3.2.2	Sampel .....	36
3.3	Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian.....	37
3.3.1	Skala Pengukuran .....	37
3.3.2	Instrumen Penelitan .....	38
3.3.3	Uji Instrumen.....	39
3.4	Jenis Data dan Sumber Data .....	39
3.4.1	Jenis Data.....	39
3.4.2	Sumber Data .....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6	Teknik Analisis Data .....	40
BAB IV PENYAJIAN, ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Penyajian Data.....	43
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian . .....	43
4.1.2	Karakteristik Responden .....	45
4.1.3	Uji Instrumen.....	47
4.2	Tabulasi Data.....	48
4.2.1	Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> Konsumen UMKM Kue Leker 45.....	48
4.2.2	Tabulasi Data Variabel Variasi Produk Konsumen UMKM Kue Leker 45.....	50
4.2.3	Tabulasi Data Variabel Minat Beli UMKM Kue Leker 45 .....	51
4.2.4	Tabulasi Data Variabel Word of Mouth UMKM Kue Leker ITS.....	53
4.2.5	Tabulasi Data Variabel Variasi Produk konsumen UMKM Kue Leker ITS.....	55
4.2.6	Tabulasi Data Variabel Minat Beli Konsumen UMKM Kue Leker ITS.....	56
4.3	Rekapitulasi Jawaban Responden.....	58
4.3.1	Rekapitulasi Jawaban Responden .....	58
4.3.2	Rekapitulasi Jawaban Responden UMKM Kue Leker 45.....	59
4.3.3	Rekapitulasi Jawaban Responden UMKM Kue Leker ITS.....	63
4.3.4	Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai Tertinggi...../...	67
4.3.5	Rekapitulasi Jawaban Responden Berdasarkan Nilai	

Terendah.....	68
4.4 Analisi Data.....	69
4.5 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Rekomendasi.....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79.

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	37
Tabel 3.2 Interval Rata-rata Skor .....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden UMKM Kue Leker 45 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden UMKM Kue Leker ITS Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Karakteristik Responden UMKM Kue Leker 45 Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.4 Karakteristik Responden UMKM Kue Leker ITS Surabaya Berdasarkan Pekerjaan.....	46
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	47
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	48
Tabel 4.7 Tabulasi Data Variabel <i>Word of Mouth</i> Konsumen UMKM Kue Leker 45 .....	48
Tabel 4.8 Tabulasi Data Variabel Variasi Produk pada UMKM Kue Leker 45.....	50
Tabel 4.9 Tabulasi Data Variabel Minat Beli pada UMKM Kue Leker 45 .....	51
Tabel 4.10 Tabulasi Data Variabel Minat Beli pada UMKM Kue Leker ITS ..	53
Tabel 4.11 Tabulasi Data Variabel Variasi Produk pada UMKM Kue Leker ITS .....	55
Tabel 4.12 Tabulasi Data Variabel Minat Beli pada UMKM Kue Leker ITS .....	57
Tabel 4.13 Interval rata-rata skor .....	59
Tabel 4.14 Hasil Deskripsi Jawaban Responden UMKM Kue Leker 45.....	59
Tabel 4.15 Hasil Deskripsi Jawaban Responden UMKM Kue Leker ITS.....	63
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Word of Mouth</i> , Variasi Produk dan Minat Beli Berdasarkan Nilai Tertinggi Pada UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS.....	67
Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel <i>Word Of Mount</i> , Variasi Produk dan Berdasarkan Nilai Terendah Pada UMKM Kue Leker 45 dan UMKM Kue Leker ITS .....	68
Tabel 4.18 Independent Samples Test .....	70
Tabel 4.19 <i>Group Statistics</i> .....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Jumlah UMKM di Jawa Timur.....	1
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 4.1 Lokasi UMKM Kue Lekker 45 .....	43
Gambar 4.2 Lokasi UMKM Kue Leker ITS .....	44

Lembar ini sengaja dikosongi